



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Agenten

Inhaltsverzeichnis

- 1 Agenten
 - 1.1 Agentenansicht
 - 1.2 Massenvorgänge für Agenten
 - 1.3 Vorgänge für einzelne Agenten

Agenten

Agenten sind **Benutzer**, die Kundeninteraktionen direkt erledigen.

Wichtig

- Wenn die Option „Agenten“ nicht in der GAX-Kopfzeile angezeigt wird, ändern Sie dies in den Systemvoreinstellungen, indem Sie **Agentenverwaltung** auswählen und den **Modus in Lokal** ändern. Weitere Informationen finden Sie unter **Systemvoreinstellungen**.
- Wenn Sie den Modus „Cloud“ in einer GAX-Version vor 8.5.25x verwendet haben, wurden Sie automatisch auf den Modus „Verborgen“ umgestellt. Folgen Sie den Anweisungen im vorherigen Punkt, um das Menü „Agenten“ sichtbar zu machen.

Agentenansicht

In der Ansicht **Agenten** werden alle Agenten in Ihrer Umgebung aufgeführt (oder Mandant in Multi-Mandanten-Umgebungen). Sie können nur Objekte anzeigen, für die Sie über Zugriffsberechtigungen verfügen.

So filtern Sie die Liste:

- Klicken Sie auf **Schnellfilter anzeigen** und geben Sie im Feld **Schnellfilter** einen Suchbegriff ein. Die Liste wird dynamisch mit den Elementen aktualisiert, die mit dem Text im Feld **Schnellfilter** übereinstimmen.
- **Klicken Sie auf** Spaltenfilter anzeigen, um für die einzelnen Spaltenüberschriften Suchfelder anzuzeigen. Geben Sie in einem dieser Felder einen Suchbegriff ein, um die Spalte nach diesem zu durchsuchen.
- Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um das Fenster **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Fenster auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Mithilfe des Felds **Schnellfilter** können Sie die Mandantenliste filtern.

Um die Liste zu sortieren, klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift. Wenn Sie ein weiteres Mal auf die Spaltenüberschrift klicken, erfolgt die Sortierung in umgekehrter Reihenfolge.

Massenvorgänge für Agenten

GAX bietet Funktionen zum Durchführen von Massenänderungen der Configuration Database, mit denen der Bereitstellungsprozess beschleunigt wird. GAX unterstützt derzeit folgende Massenvorgänge:

- **CSV-Dateien importieren/exportieren**, um neue Agenten zu erstellen und vorhandene Agenten zu bearbeiten.
- **Skills mehreren Agenten zuweisen**, einschließlich des Erstellens neuer Skills, falls erforderlich.

Wichtig

Mandantenbenutzer können Agenten nur für den Mandanten aktualisieren, zu dem der Benutzer gehört.

Vorgänge für einzelne Agenten

In der Ansicht „Agenten“ können Sie folgende Aktionen ausführen:

- **Hinzufügen** eines komplett neuen Agenten oder Erstellen einer **Kopie** eines Agenten, die Sie dann ändern.
- **Ändern** der Eigenschaften eines vorhandenen Agenten oder lediglich Umschalten seines **Status** zwischen Aktiviert und Deaktiviert.
- **Löschen** (Entfernen) einen Agenten.

Erstellen eines Agenten

Tipp

Wenn Sie über einen vorhandenen Agenten verfügen, der ähnliche Eigenschaften enthält wie der Agent, den Sie hinzufügen möchten, können Sie den vorhandenen Agenten **kopieren** und seine Eigenschaften ändern, um den neuen Agenten zu erstellen. So müssen Sie weniger Eingaben machen.

Um einen neuen Agenten zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Ansicht „Agenten“ auf **Hinzufügen**. Das Fenster **Agent hinzufügen** wird angezeigt.
2. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - **Agenteninformationen**
 - **Benutzername**—Der Name, mit dem sich dieser Agent bei der Umgebung anmelden kann. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Vorname**—Der Vorname dieses Agenten.
 - **Nachname**—Der Nachname dieses Agenten.

- **Externe ID**—Diese Einstellung ist nur wirksam, wenn in Ihrer Umgebung eine externe Authentifizierung, d. h. LDAP oder RADIUS, verwendet wird. Dies kann der Benutzername im externen Authentifizierungssystem sein. Für LDAP kann es eine vollständige oder teilweise LDAP-URL gemäß RFC 2255 sein. Weitere Informationen finden Sie im *Framework External Authentication Reference Manual*.

Wichtig

Wenn das Kontrollkästchen **Externe ID ausblenden** im Menü **Systemvoreinstellungen/Agentenverwaltung** aktiviert ist, kann das Feld **Externe ID** ausgeblendet sein.

- **E-Mail**—Die E-Mail-Adresse dieses Agenten.
- **Passwort**—Ein Passwort mit maximal 64 Zeichen, mit dem sich dieser Agent bei der Umgebung anmelden muss. Das bestehende Passwort kann nicht angezeigt werden.

Wichtig

Für Passwörter können bestimmte Formatregeln gelten. Weitere Informationen finden Sie im *Genesys Security Deployment Guide*.

- **Organisation**—Der Ordner, in dem das **Personenobjekt** für diesen Agenten gespeichert wird.
- **Arbeitsplatz**—Der **Arbeitsplatz**, der dem Agenten zugewiesen ist. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um eine Liste von Arbeitsplätzen in der Umgebung zu durchsuchen. Wenn Sie einen Arbeitsplatz ausgewählt haben, wird das Feld **Nummer/DN** sichtbar.
- **Agentenanmeldungen**—Die **Agentenanmeldung(en)** dieses Agenten. Klicken Sie auf **+**, um eine Agentenanmeldung hinzuzufügen.
- **Nummer/DN**—Die Nummer/DN dieses Agenten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn ein Arbeitsplatz ausgewählt wurde. Klicken Sie auf **+**, um eine DN hinzuzufügen.
- Hinzufügen von Agenten-Skills
 - Sie können dem Agenten wie folgt **Skills** hinzufügen:
 - Erstellen einer Skill—Geben Sie den Namen der neuen Skill im Feld **Schnellfilter** ein und klicken Sie auf **+**, um die Skill zu erstellen.
 - Auswählen einer vorhandenen Skill—Wählen Sie im Abschnitt **Skills** vorhandene Skills aus einer Liste aus, um diese dem Agenten hinzuzufügen. Zum Auswählen einer Skill klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben der Skill und geben Sie im Feld **Bewertung** einen Zahlenwert ein.

Wichtig

Da Agentengruppen automatisch nach Skill (virtuelle Agentengruppen) definiert werden können, wird die Liste der Agentengruppen beim Erstellen einer Skill aktualisiert.

3. Agentengruppen

- Agenten können Sie einer **Agentengruppe** hinzufügen, indem Sie neben einem Listenelement auf das Kontrollkästchen klicken.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kopieren von Agenten

Sie verfügen möglicherweise bereits über einen Agenten, der ähnliche Eigenschaften aufweist wie der, den Sie hinzufügen möchten. Statt einen Agenten komplett neu zu erstellen, können Sie den vorhandenen Agenten kopieren und dann einfach die Kopie nach Bedarf ändern.

Um einen vorhandenen Agenten zu kopieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht „Agenten“ den zu kopierenden Agenten aus.
2. Klicken Sie auf **Klonen**.
3. (Optional) Ändern Sie je nach Bedarf die Informationen des Agenten.
4. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

Ändern von Agenten

Um einen Agenten zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht „Agenten“ den zu ändernden Agenten aus.
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und ändern Sie je nach Bedarf die Informationen des Agenten.
3. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

Ändern des Status eines Agenten

Um nur den Status eines Agenten zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie in der Ansicht „Agenten“ den Agenten aus, dessen Status Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie auf **Aktivieren** oder **Deaktivieren**.
3. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

Hinweise:

- Deaktivierte Agenten erscheinen in der Liste in grauer Schrift.
- Wenn ein Agent deaktiviert ist, macht GAX alle Sitzungen, die mit diesem Agenten verknüpft sind, ungültig. Wenn der Agent das nächste Mal versucht, GAX zu verwenden, wird er oder sie auf die Anmeldeseite umgeleitet.

Löschen (Entfernen) von Agenten

Um einen oder mehrere Agenten zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie die Agenten, die Sie aus Ihrer Konfiguration entfernen möchten, in der Ansicht „Agenten“ aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Klicken Sie danach auf **Speichern** (oder auf **Abbrechen**).

Hinweis: Beim Löschen eines Agenten werden das **DN**-, das **Arbeitsplatz**- und das **Agentenanmeldung**-Objekt des Agenten nicht ebenfalls gelöscht.